

浅析外贸商务沟通的应用及其作用

湛亮

湖北科技学院 430080

[摘要]随着我国社会主义市场经济的发展和对外开放政策的不断创新,以及经济全球化的趋势愈来愈强,这使得我国外贸商业活动增长迅速。随之而来的是更加频繁的商务沟通,商务沟通在外贸行业的广泛应用和积极作用,促进了我国外贸行业的蓬勃发展。本文通过阅读前人文献和举例外贸实践中遇到的情况,从在外贸实际情况中商务沟通的应用,影响外贸商务沟通的主要因素以及外贸商务沟通的作用三个方面进行探析,如何实现预期的沟通目标,以期为之后的外贸实践提供新思路。

[关键词]商务沟通;沟通的应用;作用;影响因素

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.343

一、引言

在社会主义制度和中国共产党领导人的正确指引下,我国自主创新能力不断提升,劳动密集产品出口规模比重开始下降,随之高新技术产品出口的比重增加,相比于之前以劳动密集型产品出口为主的出口模式,中国外贸商品结构得到升级。得益于贸易方式和出口产品的不断优化调整,我国参与国际贸易的自主能力得到增强,在国际贸易分工中的主导能力也得到提升。作为我国对外贸易的主要增长点,跨境电商如雨后春笋般蓬勃生长。从当前国际市场来看,我国外贸政策呈现多元化的特点,大力开发发展中国家的广大市场,继续深耕传统发达国家市场,依托中国“一带一路”政策推动沿线国家密切经济往来。2016-2020年,我国的出口增速再创新高,外贸规模体量提升了一个等级,不断践行在国际贸易中扮演重要的角色。

二、商务沟通的应用

2.1 语言功能在商务沟通的应用

2.1.1 委婉策略的使用

例2,所有事项都已谈好,付款链接已经发送,但是客户还没有付款,可以给客户发送,“This product is in stock and can be shipped immediately.”因为外贸客户关心交货时间,声明自己拥有足够的库存是向客户传达只要你现在付款我可以立即发货,委婉的催促客户现在付款。

例3,与客户沟通产品数量和价格的时候,客户总是会说,“This time it is a sample test, if the sample test is successful, I will buy more next time.”这是日常商务沟通时候,客户最喜欢的说辞,也是委婉的表达,能否提供一个更好的价格并且提供高质量的样品进行测试。

2.1.2 模糊策略的使用

例4,在客户完成付款之后,客户一般会询问多久可以发货?因为受到产品生产周期、仓库库存、物流效率等等影响,我们一般会回复客户,“We will ship as soon as possible.”模糊回答客户的问题,既没有正面回答客户询问的交期问题,但是却缓解客户对于货物未知交期的心理压力。

2.1.3 礼貌策略的使用

在商务沟通中,礼貌策略在日常交际中有着广泛的应用也发挥着重要的作用。这要求我们从情感角度出发,采用合适的礼貌用语回复对方。

例5, Seller, “Dear, sorry to bother you, but I would like to know if you have any purchase plans recently? We’re on discount right now, and the prices are great.”

Buyer, “Honey, we are still selling the last order, if I need, I will let you know. thanks.”

卖方邮寄出货一段时间,会询问买方售卖情况怎么样,需不需要补充库存。在这个例子里,卖方用商品最近在促销来询问客户是否需要购买,客户以上一个订单还没有售卖完来礼貌地回复暂时不需要补充库存。

2.1.4 强硬政策的使用

例6,美国客户购买过样品并且在当地售卖的很好,第二次计划购买200套麦克风。但是客户在产品价格上花费很长时间商谈,卖家在利润已经不能再降的情况下还是降低了1%的售价,并且说,“This price is valid today only, if you pay today, you can get this best price.”

2.2 非语言行为在商务沟通中的应用

2.2.1 着装礼仪

在面对面交流的时候,应该穿着西服皮鞋等正式服装,给对方留下好印象。做生意的第一印象很重要,优良的着装也是展示自身实力的方式。

2.2.2 表情语言

谈话或者交流的时候可以面露善意的微笑、释放积极的信号。

2.2.3 手势语言

谈话过程中可以适当做一些手势,例如竖大拇指表示赞赏,但是动作不宜过大。

2.2.4 体态语言

身体微微前倾,表达出对对方所说内容很感兴趣的信号。偶尔也可微微点头,表达认可对方所讲内容的态度。

2.2.5 眼神交流

沟通过程不要躲避对方的眼睛,积极和自信的眼神对

视,可以有效地促进商务沟通。

三、影响商务沟通的因素

商务沟通作为达成合作的一个中间环节,最终目的是为了双方互利共赢。商务沟通和不同国家的商人进行商谈,那么影响商务沟通的因素自然就有很多。主要方面为文化、经济、政治和历史。

3.1 文化差异

跨文化商务沟通过程中,商务沟通双方生活的文化背景存在着非常大的差异,这就促使文化内涵、文化价值观念、文化思维、宗教信仰等方面都存在着非常大的差距。(施秀川)文化差异的现实原因要求我们,在跨文化商务沟通中重视彼此的文化差异,在正式进行商务沟通前了解对方国家的风俗习惯、思想观念和价值观等等,弱化文化对商务沟通的影响。

3.2 经济原因

商务沟通中,对于客户当地市场的消费能力和市场前景了解不够清楚,不能提供适合客户的产品,或者不能提供很好的报价等等,这些都会导致商务沟通的失败。例如,欧美国家客户重视产品质量,对于价格不怎么重视。但是非洲和东南亚的客户,对于产品质量要求不高,比较重视价格。所以,商务沟通需要针对客户当地的市场推荐适合的产品来保证商务沟通的顺利进行。

3.3 政治原因

立陶宛在领土问题上与我国的政策背道而驰,导致我国政治干预,导致立陶宛的货物不能进入我国的口岸。商务往来成为不可能。

3.4 历史遗留原因

例7, Customer, "In our (Poland) geopolitical position and because of history we mostly are afraid of Russia."

在和波兰客户的聊天中了解到,由于历史上苏联曾入侵过波兰,历史原因导致波兰民众对于俄罗斯的拥有害怕的心理,这对于两国之间的商务沟通产生了很大的影响。即使,中国和日本的商业往来已经联系很密切,但是历史遗留导致的偏见依然存在。

四、商务沟通的作用

4.1 获取信息的重要途径

随着世界经济一体化进程的加快,世界经济联系日益紧密,以函电沟通和即使软件为沟通载体,频繁的商务沟通不仅仅是单纯的进行语言交谈,而是通过商务沟通沟通双方即时信息的交换,如了解沟通双方的基本信息、彼此的交易诉求、客户的当地市场行情、客户对于产品的认知等等。在外贸工作中,不断与客户进行有效的沟通,善于发现和解决沟通中出现的问题,这些都会为订单的完成提供有力的条件。

4.2 塑造在外贸行业的优良形象

得体的着装,正确的肢体动作和积极有效的商务沟通能力,在商务沟通中商务礼仪的使用,可以给远在大洋彼岸的客户展示自身作为外贸从业人员的高素质,以及展示公司的实力和优秀的管理能力。所以,商务沟通中礼仪在国际上展示优秀的企业形象发挥着重要的作用。

4.3 促进国际贸易的发展

频繁的商务沟通作为国际贸易市场活跃的主要表现之一,商务沟通在促进国际贸易的发展方面发挥着不可替代的作用。因此我国可以通过传统函电,即时聊天软件和国际社交软件,加快中国国际贸易的发展,增加中国在国际贸易市场中的份额,为我国的外贸事业添砖加瓦。

4.4 传播文化,弱化文化带来的影响

因为文化价值观念冲突、思维方式不同、语言及交流方式的冲突以及风俗习惯不同等等,经常导致商务沟通失败。所以,我们在商务沟通的过程中也可以向对方展示我们的文化,促进我国文化被世界上其他国家认可,降低因为文化差异性导致的商务沟通障碍。

4.5 促成订单完成

商务沟通作为贯穿外贸订单的重要工具,毫无疑问,在促成订单完成的过程中发挥着不可替代的作用。接收客户询盘、回复客户询盘、商讨产品的数量和价格、确认订单细节等等。商务沟通所有的付出都是为了一个最终目的,买方和卖方达成互利共赢,完成订单。

五、总结

本论文简单探析了外贸背景下,商务沟通的应用、可能影响商务沟通的主要因素以及商务沟通在外贸中发挥的作用,让我们对于外贸商务沟通有了一个基本的认识。由于客户来自世界各国,所以在商务沟通中会出现各种各样的问题,商务沟通就是在不断的交流中发现问题并且解决问题,为与客户完成随着对外开放政策的不断创新与践行,我国企业的对外商务交流和合作也越来越多,作为对外贸易活动中不可或缺的环节,商务沟通发挥着不可或缺的作用。

参考文献

- [1]刘勤.浅谈国际商务沟通的重要性及技巧[J].中国经贸,2017(18):40.
- [2]徐晶.国际贸易谈判中商务英语的沟通技巧[J].中国商贸,2012(29):161-162.
- [3]马林静.我国外贸“十三五”发展回顾及“十四五”展望[J].国际贸易,2021(10):28-36.
- [4]熊小秦.以客户为中心的外贸函电沟通策略[J].对外经贸实务,2020(01):64-67.

作者简介:

湛亮(1999.11-),男,湖北(黄冈市)黄梅县,汉,本科,湖北科技学院,研究方向:商务英语。